

pnm Puente Alto, veintidós de abril de dos mil catorce.

VISTO Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a fojas 25, don Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, Director (S) Regional Metropolitano de Santiago del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N°333, 2° piso, comuna de Santiago, interpuso una denuncia infraccional en contra de "**ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA**", R.U.T. N°76.134.941-4, representada legalmente por don Rodrigo Cruz Matta, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en avenida Eduardo Frei Montalva N°8301, comuna de Quilicura, como autora de una infracción a los artículos 3, inciso 1°, letra d), 12 y 23, inciso 1°, de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundado en que el día 9 de junio de 2013, doña Nancy Torres Barrera se dirigió a realizar una compra en el supermercado ubicado en avenida Los Toros N°5441, comuna de Puente Alto, dejando el vehículo patente BHJJ-62, en el estacionamiento de éste y, al volver, se percató que el móvil había sido sustraído del lugar, solicitando que, en definitiva, sea condenada al máximo de las penas legales, con costas;

Que, a fojas 50, doña Begoña Carrillo González, abogado, en representación de "**ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**", ambas con domicilio en avenida Nueva Tajamar N° 555, oficina 201, comuna de Las Condes, según acreditó con el documento agregado a fojas 47, asumió personalmente el patrocinio y poder, confirmando poder al habilitado de derecho don Patricio Brown Olivares, de su mismo domicilio;

Suficiente

Que, a fojas 51, don Patricio Brown Olivares, en representación de la parte denunciada, formuló los descargos por su representada; y,

Que, a fojas 61, se evacuó el comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, oportunidad en que se aportó la prueba documental que allí se consigna;

Que, a fojas 68, se ordenó ingresar los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a fojas 25, don Rodrigo Martínez Alarcón, en representación del "SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR", interpuso una denuncia infraccional en contra de "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA", ya individualizados, fundada en que el día 9 de junio de 2013, doña Nancy Torres Barrera se dirigió a realizar una compra en el supermercado ubicado en avenida Los Toros N°5441, comuna de Puente Alto, dejando el vehículo patente BHJJ-62, en el estacionamiento de éste y, al volver, se percató que el móvil había sido sustraído del lugar, solicitando que, en definitiva, sea condenada al máximo de las penas legales, con costas.

SEGUNDO: Que, a fojas 51, la parte denunciada de "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA" formuló sus descargos, solicitando el rechazo de la acción intentada en su contra, por cuanto no le consta que doña Nancy Torres Barrera haya estacionado su automóvil en sus dependencias ni menos que haya sido sustraído de dicho lugar y tuviese algún grado de responsabilidad en el hecho y que haya cometido alguna infracción o falta o incumplido con el deber de

Estukeyue/n.

cuidado, agregando que no explota el giro de estacionamientos y la eventual comisión de los hechos descritos por la denunciante, son acciones delictuales que no están al alcance de su control.

TERCERO: Que el artículo 1° de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores dispone que *"La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias"*, entendiéndose para los efectos de esta ley, que los consumidores o usuarios son las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, realizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios y, por su parte, los proveedores, son aquellas personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa. Además, el artículo 3, letra d), de la Ley N°19.496, establece que son derechos y deberes básicos del consumidor *"La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles"*.

CUARTO: Que, con el mérito de todos los antecedentes reseñados, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador no ha logrado formarse la convicción suficiente para concluir que la denunciada "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA" haya incurrido efectivamente en una infracción al artículo 23 de la Ley

Setu by ds / 72



N°19.496, referida a la sanción que se impone al proveedor que "..., en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio". En efecto, una vez analizado el hecho denunciado y apreciados los antecedentes probatorios aportados, conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador ha logrado formarse plena convicción de que, en el caso sub-litis, no se encuentra legalmente establecida la existencia de alguna infracción a las diversas disposiciones de la Ley N°19.496, por parte de la denunciada, toda vez que los antecedentes aportados no resultan suficientes para acreditar que, efectivamente, el día 9 de junio de 2013, a las 19:00 horas aproximadamente, doña Nancy Torres Barrera haya dejado el automóvil patente BHJJ-62, en el estacionamiento del establecimiento comercial ubicado en avenida Los Toros N°05441, en esta comuna y que éste, hubiere sido robado por desconocidos, mientras ella efectuaba compras en ese lugar, debido al actuar negligente de los servicios de vigilancia y seguridad de la denunciada, a consecuencia de lo cual, se provocara un perjuicio y menoscabo a la mencionada consumidora, requisitos esenciales para dar aplicación a las normas de la Ley N°19.496, como lo establece su artículo 1° y, en consecuencia, no corresponde acoger la denuncia de fojas 1, sin costas, por haber tenido la denunciante motivos plausibles para litigar.

Y teniendo presente, además, los principios generales de la prueba, lo dispuesto en los artículos 13 y 52

Estu... / 73



de la Ley N°15.231, 14 y 17 de la Ley N°18.287 y 1 y siguientes de la Ley N°19.496, se declara:

Que no ha lugar a la denuncia de fojas 1 y, en consecuencia, se absuelve a "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.", ya individualizada, como autora de alguna infracción a las normas de la Ley N°19.496, en perjuicio de doña Nancy Torres Barrera, por las razones señaladas en el considerando cuarto de esta sentencia definitiva, sin costas.

Una vez ejecutoriada esta sentencia definitiva, **COMUNÍQUESE** al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496.

NOTIFÍQUESE por carta certificada.

Rol N° 145.171-2.

Dictada por don Alexis Leonardo Paiva Paiva, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puento Alto.

San Miguel, nueve de julio de dos mil catorce.

Vistos:

Se reproduce la sentencia apelada con excepción de su motivo cuarto, que se elimina.

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

PRIMERO: Que el representante del Servicio Nacional del Consumidor, denunciante infraccional en esta causa, ha deducido recurso de apelación contra la sentencia dictada por el señor Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Puente Alto, en cuanto rechazó dicha denuncia contra la empresa "**Administradora de Supermercados Hiper Ltda.**", solicitando el primero que la infractora sea condenada por infracción a la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al máximo de la multa establecida.

SEGUNDO: Que con el mérito de las probanzas rendidas en autos, consistente en la documental presentada por la denunciante infraccional a fojas 1 a 27, ambas inclusive, apreciadas conforme a las reglas de la sana crítica, se encuentran acreditados los siguientes hechos: **1.-** Que la afectada doña Nancy Torres Barrera, el día 09 de junio de 2013, alrededor de las 19:00 horas, concurrió al recinto del Supermercado Hiper Ltda., ubicado en calle Avenida Los Toros N° 5441, comuna de Puente Alto; **2.-** Que en el recinto indicado y dentro del espacio destinado a estacionamientos de vehículos, la afectada dejó su vehículo automóvil marca Hyundai modelo Accent GLS 1.6 inscripción año 2008, patente BHJJ62-4, el cual fue sustraído del lugar por desconocidos; **3.-** Que la afectada realizó una compra en dicho establecimiento comercial correspondiente a diversas especies por la suma de \$41.310; **4.-** Que dicho automóvil apareció con diversos objetos perdidos y sin las placas patentes delantera y trasera

TERCERO: Que apreciando la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, ponderados los hechos precedentemente establecidos, acorde con las máximas de la experiencia, es posible tener por acreditado en autos, que el día 09 de junio de 2013, alrededor de las 19:20 horas, el automóvil de la denunciante fue sustraído por desconocidos cuando se encontraba en el estacionamiento de la empresa comercial señalada, mientras su propietaria realizaba compras en dicho establecimiento.

CUARTO: Que la ley de Protección al Consumidor contiene dentro de su normativa todas aquéllas destinadas a que la prestación de servicios se realice dentro de la más amplia libertad para las partes, pero protegiendo al consumidor de todas aquellas actuaciones que tengan como fin último, satisfacer las necesidades de éste.

QUINTO: Que resulta claro que los espacios destinados a estacionamientos por los establecimientos comerciales para sus clientes, son parte del servicio que éstos ofrecen a sus eventuales consumidores a fin de que puedan acceder al local en sus propios vehículos, facilitando el acto de consumo, de lo cual se infiere que dicho servicio es inherente al de venta de sus productos.

SEXTO: Que, el hecho que el uso del estacionamiento sea gratuito como aduce la denunciada, no desvirtúa de manera alguna la relación que existe entre las partes al tenor de la normativa de la ley 19.469, cuya existencia constituye una obligación impuesta por la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción contenida en el DS 47 de 1992, que exige que todo edificio comercial debe tener una dotación mínima de estacionamientos, de manera que no se está en presencia de una mera facultad o cortesía de los proveedores hacia sus clientes, sino de una obligación impuesta por la ley.

SÉPTIMO: Que, para los efectos de lo dispuesto en el artículo 2º de la ley 19.496, la afectada y denunciante de autos, es claramente un consumidor y el denunciado un proveedor, toda vez que éste pone a disposición de quienes concurren a adquirir productos o servicios a su establecimiento, los espacios necesarios para tal fin y aun cuando no cobre una tarifa por su utilización, debe entenderse que forma parte del servicio prestado por disposición de las normas citadas en el motivo precedente.

OCTAVO: Que de esta forma, el denunciado en el presente caso actuó con negligencia en la prestación de este servicio, toda vez que, no obstante excusarse su representante aduciendo en primer término que no le consta que la afectada haya estacionado su vehículo en estacionamientos de su empresa y que por tratarse de un recinto abierto al público, les resulta imposible mantener la debida vigilancia en el lugar, lo cierto es que éste no acreditó que hubiese adoptado todas las medidas de seguridad necesarias para evitar que terceros dañaren o se apropiaren de la especie puesta a su cuidado, con lo cual causó un perjuicio al consumidor afectado, conducta que constituye infracción a los artículos 3 letra d) 12 y 23 de la ley 19.496,

la cual será sancionada conforme lo dispone el artículo 24 de la citada ley, cuyo quantum se establecerá en lo resolutive del presente fallo.

Y, visto además los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, 32 de la Ley 18.287 y 12 y siguientes de la Ley 19.496, **SE REVOCA** la sentencia apelada de veintidós de abril último, escrita a fojas 69 y siguiente, que rechazó la denuncia efectuada por el Servicio Nacional del Consumidor, y en su lugar **SE DECLARA:**

I.- Que se **acoge** la denuncia del Servicio Nacional del Consumidor y se condena a la empresa **“Administradora de Supermercados Hiper Ltda.”** representada por don Rodrigo Cruz Matta, al pago de una multa de veinticinco unidades tributarias mensuales, por infracción a los artículos 3° 12 y 23 de la Ley 19.496.

II.- Que no se condena en costas a la denunciada, por haber tenido motivo plausible para litigar.

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la Ministra señora Inés Martínez Henríquez.

Rol N° 586- 2014 Civil

7

Pronunciada por las Ministros señora Inés Martínez Henríquez, señora Adriana Sottovia Giménez y el Abogado Integrante señor Nicolás Arrieta Concha.

En San Miguel, a nueve de julio del año dos mil catorce, notifiqué por el estado diario la resolución precedente.